# 用语词汇

## 不成立

这是指本署根据《申诉专员条例》第 2 条订明的「行政失当」一词的定义，全面调查投诉所针对的行动╱应采取而没有采取的行动╱决定后，按其严重程度而对个案作出的评断。倘若没有发现任何行政失当之处，则该宗投诉便被评断为「不成立」。

## 中止调查投诉

这是指申诉专员根据《申诉专员条例》第7(1)条或第11A条，停止就投诉进行查讯。原因可能是本署在展开查讯后，认为有该条例第 8 条（与附表 2 共同订明）或第 10 条所列的情形，又或是投诉人没有提供充分资料或证据，以及投诉人不同意本署取得其个人资料等缘故。

## 未能就投诉是否成立作出定论

这是指在全面调查后，由于所搜集到的证据互有矛盾、不一致、零碎不全或缺乏独立证人提出佐证，以致无法就投诉个案得出结论。

## 全面调查

这是指在接到投诉后，根据《申诉专员条例》第 7(1)条展开的调查工作。

## 成立

这是指本署根据《申诉专员条例》第 2 条订明的「行政失当」一词的定义，全面调查投诉所针对的行动╱应采取而没有采取的行动╱决定后，按其严重程度而对个案作出的评断。倘若本署在全面审研后发现整体上有行政失当之处，则该宗投诉便被评断为 「成立」。

## 有可能成为正式投诉的个案

这是指投诉人向某个机构提出，而只是把投诉信副本送交本署备案的投诉。这类个案被视作完全无须跟进或暂时无须跟进的投诉。然而，假如有关机构没有适当地跟进，申诉专员可能决定介入。

## 行政失当

这是指《申诉专员条例》第2条中订明的「行政失当」行为。基本上，行政失当是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，当中包括：不合理的行为、滥用权力或职权、不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序，以及延误、无礼或不为受行动影响的人着想等行为。

# 附件 2 用语词汇

## 投诉

投诉是一项具体指称，所针对的是某个或多个机构或其职员的不当行为、不合理行动或不妥善的决定，而这些行为、行动或决定影响到个别投诉人或整个法人团体，令其感到不满或受屈。

## 投诉已撤回

这是指投诉人主动撤回所提出的投诉。但是，申诉专员会视乎该投诉的性质或严重程度，仍可能决定展开或继续调查。

## 投诉事项不在本署职权范围内

这是指《申诉专员条例》第 8 条与附表 2 共同订明，申诉专员不得调查的行动或事项。

## 投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处

这是指申诉专员认为投诉人所指称的事项不成立，然而本署在调查过程中，却发现被投诉的机构另有严重行政失当之处的投诉个案。在这情况下，尽管投诉人没有就那些方面提出具体投诉，申诉专员仍会批评其中有欠妥善的地方，并把个案评断为「投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处」。

## 受条文所限不得调查

这是指由于《申诉专员条例》第 10 条的规限，调查工作不得进行。

## 直查项目的审研工作

这是指本署审研某个关乎公众利益或广受市民关注，而本署亦认为可能值得进行直接调查的课题的过程。在审研过程中，本署会收集相关的背景资料，评审市民关注的程度，并考虑有关机构所采取的任何补救行动。这类审研工作有时亦称为「小型直接调查」。

## 直接调查

这是指尽管没有接到投诉，申诉专员根据《申诉专员条例》第7(1)条，就某些行政制度上或广受市民关注的事项主动进行的调查。

## 初步查讯

这是指根据《申诉专员条例》第 11A 条展开的查讯，以决定是否需要进行全面调查。

## 查询

查询是指要求本署提供资料或意见，并不是一宗投诉。

## 部分成立

这是指本署根据《申诉专员条例》第 2 条订明的「行政失当」一词的定义，全面调查投诉所针对的行动／应采取而没有采取的行动／决定后，按其严重程度而对个案作出的评断。倘若只发现其中某一或某些方面有行政失当之处，则该宗投诉便被评断为 「部分成立」。

## 提供协助／作出澄清

这是指一种初步查讯的方式，本署会向被投诉的机构收集所有看来是相关的资料。假如资料已足以解释有关投诉的问题，本署会把调查结果和观察所得告知投诉人，并建议事涉机构采取适当的补救行动和改善措施。若仍认为需要进一步查讯，则会展开全面调查。

## 调查

这是指根据《申诉专员条例》第7(1)条进行的调查工作，可以是就投诉而展开的全面调查，又或是尽管没有接到投诉而本署主动进行的直接调查。

## 调解

这是指在事涉各方自愿的情况下，根据《申诉专员条例》第11B条进行的过程。投诉人与有关机构的代表自愿会面，商讨彼此愿意接受的解决方法，并由本署的调查员担任中立的调停人。

## 机构内部投诉处理计划（「现处计划」）

这是指一种初步查讯的方式。对于性质较简单的投诉个案，本署在取得投诉人同意后，会转介被投诉的机构，由该机构直接进行调查及回覆投诉人，并把回覆的副本送交申诉专员。在这些情况下，申诉专员或会要求有关机构就其回覆提交特定的资料、监察处理的进展和审核回覆的内容；若对有关机构的回覆感到不满意，便会决定介入。